NKSJグループ

損保ジャパン

お客さまの声白書 2010

はじめに

本年7月1日より、損保ジャパンの社長を拝命いたしました櫻田 謙悟でございます。日頃より皆さまのご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社には、創業以来変わらないものがあります。それは「お客さま第一（Customer First）」という理念です。当社は、決して変わることのないこの理念を実践することにより、皆さまのご支援をいただきながら120年を超える歴史を重ねてまいりました。

この「お客さまの声白書2010」は、2009年度にお客さまから寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の状況や、これらの貴重な声を会社経営に活かす当社の取組みについてまとめたものです。

当社の取組みについて、本白書を通じて広くお伝えすることで、お客さまにご理解いただき、そしてより多くのお客さまから声を頂戴し、一層の改善に繋げていくため、2007年度から毎年発行しております。

当社は、本年4月1日に経営統合した日本興亜損害保険株式会社とともに、NKSJグループとして、『成長』『信頼』No.1をスローガンに、お客さまに末永く選ばれる企業グループを目指していく所存です。

私は、当社の目指す姿として、次の3つの目標を掲げました。

「1. お客さまから最も高い評価をいただける保険グループになること」

「2. 人間的な魅力や高い専門性を備えた社員や代理店のいる人材集団として最も評価をいただけるような保険グループになること」

「3. 全てのサービスプロセスが、シンプルで分かりやすく、最もスピード感のある保険グループになること」

この目標のもと、損保ジャパングループの国内外約2万8千人の全役職員が一枚岩となり、お客さまにご満足いただき、強い信頼をお寄せいただける会社へ成長していくことに全力で取り組んでまいります。

当社は、これまで以上にお客さまにご満足いただけるサービスをご提供するため、保険などの金融サービスの枠を超えた「サービス事業会社への転換」を目指してまいります。今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社 損害保険ジャパン
取締役社長 櫻田 謙悟

●目次

第1章

「お客さまの声」の現状

2009年度、代理店・営業店、サービスセンター（事故対応拠点）、コールセンター、アンケート調査、オフィシャルホームページなどを通じて約45万件の「お客さまの声」をお寄せいただきました。当社ではお客さまからいただいたこれらの「声」を大切に受け止め、一つでも多く改善につなげていけるよう努力していきます。2009年度、お客さまからどのような声をいただいたのか、その概要をご紹介します。

2009年度にお寄せいただいた「お客さまの声」は約45万件。
お寄せいただいた声をこれまで以上に
商品やサービスの改善に活かしていきます。

2009年度「お客さまの声」の受付状況

代理店・営業店、サービスセンター（事故対応拠点）、コールセンター、アンケート調査、オフィシャルホームページなどを通じて、当社に寄せられた「お客さまの声」は、2009年度合計で約45万件でした。ご不満、ご意見、ご要望、お問い合わせなど、さまざまな声の中で、特に多かったのは、「保険金請求」「補償内容検討」「契約変更・確認」についての声でした。

2009年度「お客さまの声」の受付状況

	苦情・ご不満	ご意見・お問い合わせなど			合計	比率（※）
		コールセンター	オフィシャルホームページ	アンケート		
資料請求	182	13,531	822	—	14,535	3.2%
補償内容検討	2,111	81,967	3,050	—	87,128	19.5%
加入手続き	10,719	15,758	678	14,472	41,627	9.3%
保険証券・継続証	2,814	20,792	727	—	24,333	5.4%
保険料支払	4,777	28,296	506	—	33,579	7.5%
契約変更・確認	5,823	64,592	1,026	—	71,441	16.0%
保険金請求	17,051	29,458	449	47,382	94,340	21.1%
更新案内・手続き	5,420	11,169	168	—	16,757	3.7%
解約手続き	3,129	23,173	259	—	26,561	5.9%
その他	10,627	24,055	2,838	—	37,520	8.4%
合計	62,653	312,791	10,523	61,854	447,821	100.0%
比率（※）	14.0%	69.8%	2.3%	13.8%	100.0%	—

（※）小数点第2位を四捨五入して掲載。

「お客さまの声」の件数推移

当社に寄せられた「お客さまの声」は、2006年度から2007年度にかけて約2倍に増加しました。これは、コールセンターのフリーダイヤルを保険証券や各種パンフレット、オフィシャルホームページなどに広く記載したこと、また、2007年1月から約2年にわたり約1,751万件のご契約について実施した火災保険をはじめとする契約内容の確認に関して、お客さまから多くのお問い合わせを頂戴したことなどによるものです。

2007年度から2008年度にかけて、お客さまの声の件数はほぼ横ばいだったのに対し、2008年度から2009年度にかけてお客さまの声は約13万件減少しました。主な理由は次の2つです。1つ目は、前述した契約内容の確認が終了したことにより、「契約変更・確認」に関するお問い合わせが減少したためです。2つ目は、従来は1年を通して実施していた契約時の当社・代理店の対応に関するアンケートを改善するとともに、2009年度は期間を限定して実施したことにより、ご回答いただいたお客さまの声が減少したためです。

当社は、貴重なお客さまの声一つひとつをしっかりと受け止め、お申し出にいたった原因やお客さまニーズを分析し、これまで以上に商品やサービスの改善に結びつけるよう取り組んでいきます。

「お客さまの声」の件数推移

(件)

区分	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
資料請求	7,116	17,350	20,511	14,535
補償内容検討	46,129	96,836	84,583	87,128
加入手続き	11,968	71,284	84,025	41,627
保険証券・継続証	16,335	22,546	26,223	24,333
保険料支払	20,188	32,400	35,050	33,579
契約変更・確認	61,076	207,939	159,498	71,441
保険金請求	36,412	55,480	92,169	94,340
更新案内・手続き	10,059	15,996	16,677	16,757
解約手続き	16,065	23,537	24,864	26,561
その他	69,189	34,585	36,127	37,520
合計	294,537	577,953	579,727	447,821

2009年度苦情の受付状況

2009年度に寄せられた約45万件の「お客さまの声」のうち、「苦情・ご不満」の受付件数は、62,653件でした。お客さまからどのような内容の「苦情・ご不満」をお寄せいただいたのか、ご紹介します。

2009年度苦情の受付状況

苦情の区分			受付件数		比率(※)
募集業務 当社保険商品の説明や契約手続きなどに関する苦情	商品内容	保険の補償内容や規定に関するもの	2,111	18,719	29.9%
	契約更新手続き	契約更新手続きの連絡不足・遅延に関するもの	5,420		
	募集行為	契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	4,247		
	契約内容・条件などの説明不足・誤り	契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	5,663		
	契約の引受	契約の引受制限に関するもの	179		
	保険料誤り・料率適用誤り	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	198		
	接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	432		
	帳票類	申込書、パンフレット等帳票に関するもの	182		
	その他	上記以外の契約の手続きに関するもの	287		
契約管理業務 契約内容の変更手続きや、保険料支払などに関する苦情	証券未着・誤り	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	2,814	18,606	29.7%
	分割払い・口座引落し	保険料の支払方法(口座振替など)に関するもの	4,739		
	契約変更	契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	5,291		
	解約	契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	3,129		
	満期返戻	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	38		
	接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	532		
	その他	上記以外の契約の管理に関するもの	2,063		
保険金支払業務 事故の受付から、保険金支払までの対応に関する苦情	保険金支払金額	保険金の支払金額に関するもの	4,381	17,051	27.2%
	処理遅延・処理方法	保険金の支払手続きにおける遅延や誤りに関するもの	4,826		
	支払可否	保険金支払の判断に関するもの	1,118		
	接客態度	社員や代理店の言葉遣い・マナーに関するもの	1,668		
	その他	上記以外の保険金支払に関するもの	5,058		
その他	―	―	―	8,277	13.2%
合計	―	―	62,653		100.0%

(※)小数点第2位を四捨五入して掲載。

●苦情の概要

募集業務

「補償内容に関する説明がなかった」など、契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関する苦情や、「満期の案内がなかった」など、契約の更新手続きの案内不足・遅延に関する苦情が多く寄せられました。

契約管理業務

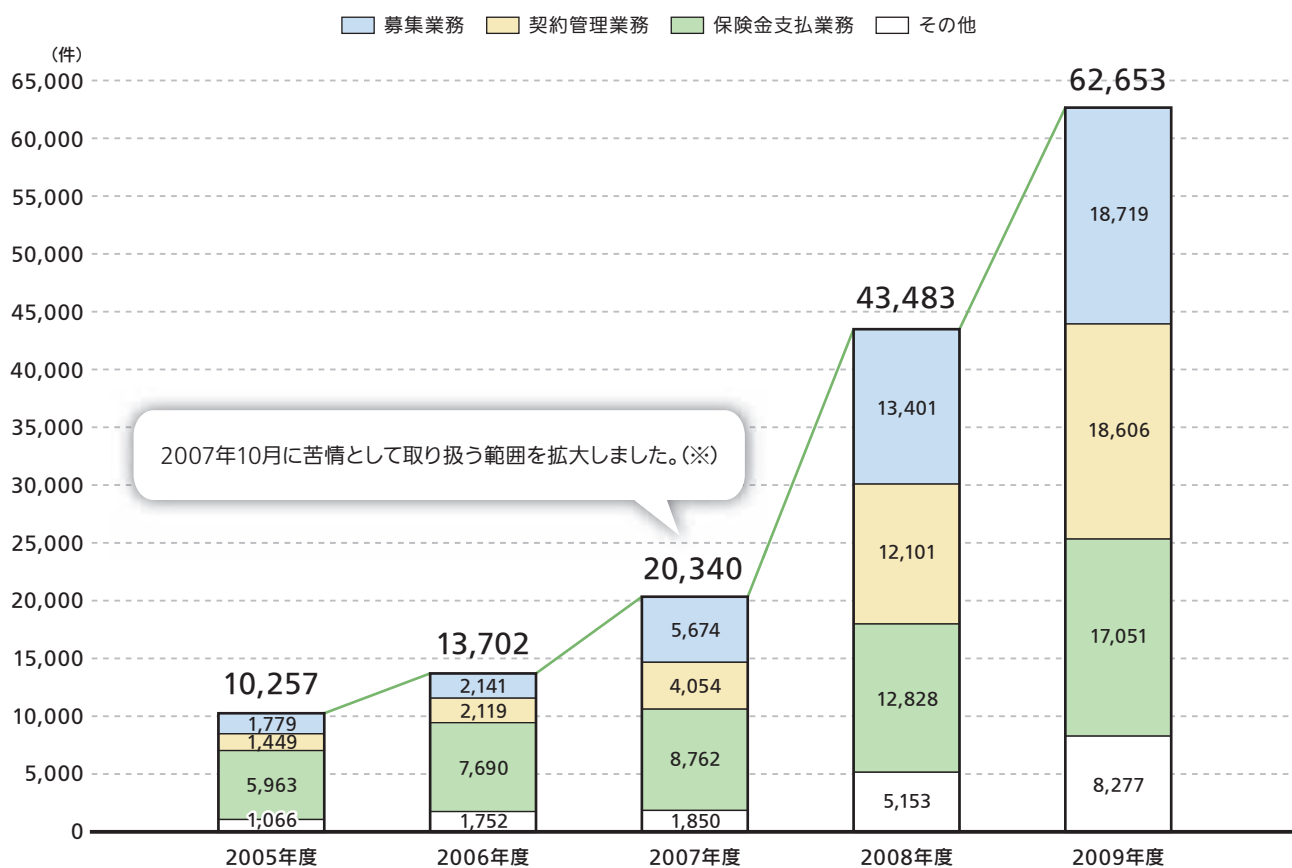
「住所変更などの手続きがきちんとされていない」といった契約の変更や解約の手続きにおける遅延・誤りに関する苦情をはじめ、保険料の支払方法、保険証券の未着・記載内容誤りに関する苦情などが寄せられました。

保険金支払業務

保険金の支払手続きにおける遅延・誤りに関する苦情、保険金の支払金額に関する苦情が多く寄せられました。

苦情の受付件数の推移

2009年度の苦情の受付件数は、前年度比約1.4倍の62,653件となりました。当社では2007年10月以降、「苦情」として取り扱う範囲を拡大しています。それ以降、苦情を広く受け止めることが社内に定着してきたことも、受付件数の増加要因の一つとなっています。

2009年度は、苦情をより広く受け止め、組織として迅速・適切かつ誠実に対応するとともに、実効性のある再発防止策を検討・実施する取組みを進めてきました。2010年度は、これまでの取組みを継続しながら、お客さまとの接点である代理店に寄せられる苦情を適切に収集・分析し、代理店の一層の品質向上に結びつける取組みも進めていきます。

苦情の受付状況の詳細については、オフィシャルホームページをご参照ください。
（http://www.sompo-japan.co.jp/about/reconf/voice/analysis/index.html）

お客さまから寄せられた「苦情」と「苦情への対応事例」の一部をご紹介します。

募集業務に関する苦情

お客さまから寄せられた苦情

『代理店担当者が替わってから、仕事で忙しい平日の昼間に連絡が来るようになった』

お客さまへの対応

引継ぎが十分でなかったため、後任の代理店担当者が、お客さまのご都合の良い日時を認識できておらず、平日の昼間にご連絡してしまいました。ご都合の悪い日時にご連絡してしまったことを改めてお詫びしました。

苦情の発生原因・背景

お客さまと前任担当者とのこれまでのやり取りの内容を、後任担当者がお客さま対応に十分に活かせていないことが原因ではないかと考えました。

再発防止のための施策

代理店が業務で利用するシステムに、お客さまと当社・代理店とのこれまでのさまざまなやり取りの履歴を記録できる「お客さまコンタクト履歴」機能を、2010年2月から導入しています。これにより、代理店担当者が替わった場合などでも、後任担当者が、それまでのお客さまとのやり取りの内容や連絡日時などの記録を確認することで、お客さまのご都合のよい日時にご連絡できるようになりました。

●お客さまコンタクト履歴

契約管理業務に関する苦情

お客さまから寄せられた苦情

『定年退職して、車を主にレジャーで使用しているが、保険証券では車の使用目的が「通勤・通学」のままになっている』

お客さまへの対応

お車の使用目的を「日常・レジャー」に訂正するとともに、代理店がお車の使用目的を誤って手続きしてしまったことをお客さまにお詫びしました。

苦情の発生原因・背景

お客さまの生活環境の変化やそれに伴うご要望をふまえた契約内容になっているかどうかの確認が十分でないことが原因ではないかと考えました。

再発防止のための施策

2010年2月から、代理店が「保険手続きNavi（※）」に沿ってお客さまとの契約手続きを行う仕組みを導入しました。これにより、代理店が手続きに必要な内容をお客さまにわかりやすく・漏れなくご説明するとともに、契約内容がお客さまのご要望をふまえたものになっているかどうかをお客さまと代理店が一つひとつ確認しながら手続きを進めることができます。

（※）音声や動画による商品説明や契約手続き完了までの誘導・案内機能を搭載した代理店のシステム

●保険手続きNavi

保険金支払業務に関する苦情

お客さまから寄せられた苦情

『金曜日の夜に自動車事故を起こしてしまい、事故受付センターに電話をした。週明けの月曜日に担当者から連絡をもらったが、週末の土日に事故の相手の方から直接連絡が来て嫌な思いをした』

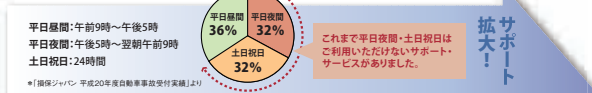
お客さまへの対応

週末に、当社の事故対応担当者が事故の相手の方にご連絡できなかったため、事故の相手の方からお客さまに直接お電話が入ってしまい、ご不快を与えてしまったことをお詫びしました。

苦情の発生原因・背景

お客さまから相手の方がいる事故のご連絡をいただいた場合は、曜日や時間帯にかかわらず、事故の相手の方をサポートできる当社の態勢が十分でないことが原因ではないかと考えました。

再発防止のための施策

2009年12月に新設した「事故サポートデスク」では、平日夜間や土日祝日にお客さまから事故のご連絡をいただいた場合でも、当社が事故の相手の方へのサポート（代車手配、病院への連絡など）を行うなど、お客さまニーズに応じたサービスを迅速にご提供しています。これにより、お客さまへより一層の安心をお届けすることが可能となりました。

事故サポートデスク

■平日夜間や土日祝日の事故時のサポート・サービス

	業務内容	事故サポートデスク 平成21年12月以降	事故受付センター 平成21年11月以前
お客さまへのサポート・サービス	事故受付	○	○
	お支払い対象となる保険金のご説明	○	－
	タクシーの手配	○	－
	宿泊の手配	○	－
	代車の手配	○	○
	病院への連絡	○	－
愛車へのサポート・サービス	レッカーの手配	○	○
	整備工場のご紹介	○	－
	整備工場への連絡	○	－
相手の方へのサポート・サービス	事故受付の連絡	○	－
	代車の手配	○	－
	病院への連絡	○	－
	整備工場への連絡	○	－

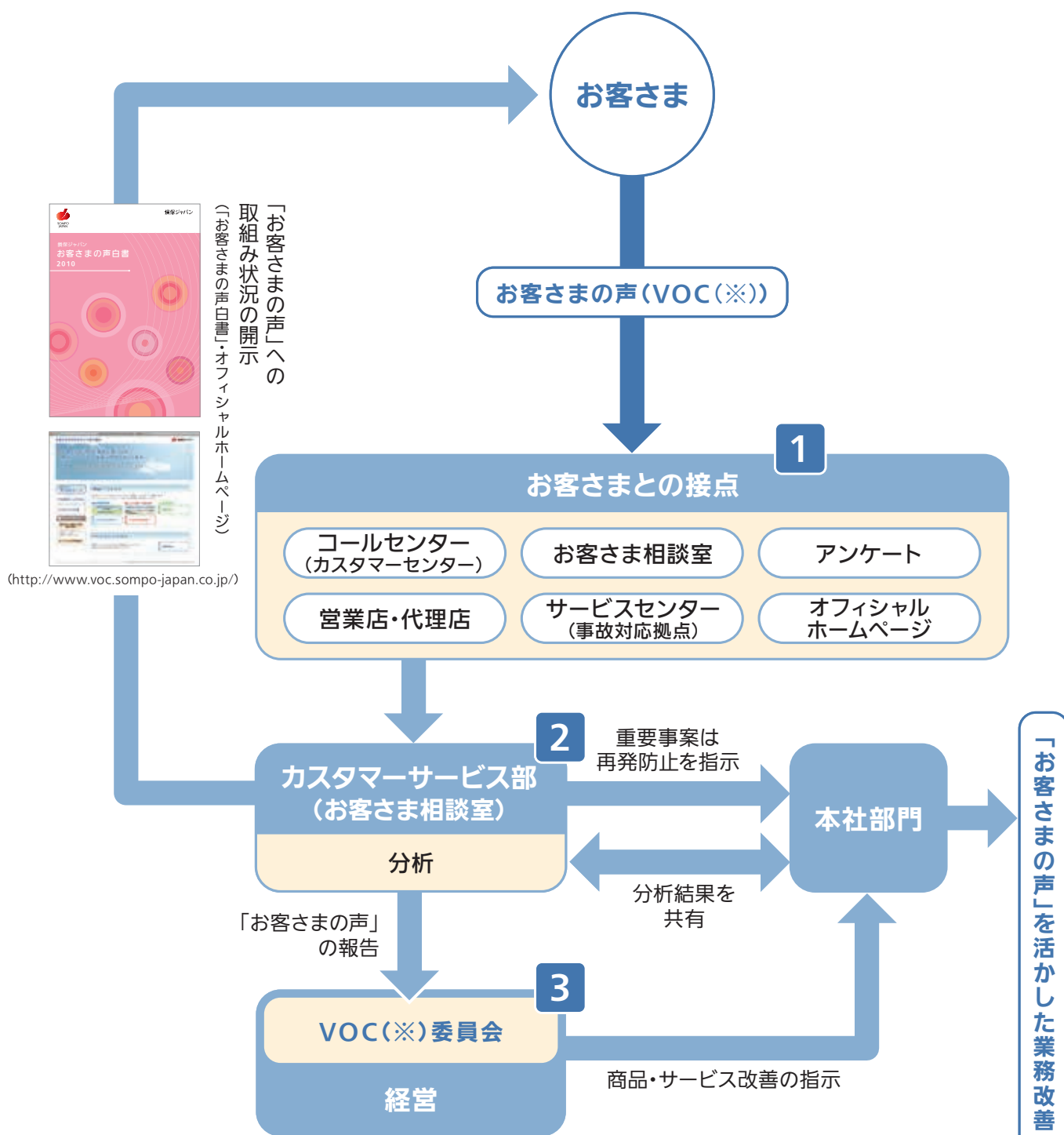
第2章

「お客さまの声」を活かした事業活動

当社では、お客さまの期待に応え続けていくために、「お客さまの声」を基点とした事業活動を幅広く推進しています。
現在、当社が取り組んでいる活動の一部をご紹介します。

「お客さまの声」を受け止め・活かす仕組みづくり

当社は、「お客さまの声」を会社経営に活かす仕組みづくりを継続的に構築・強化しています。

「お客さまの声」を受け止め・活かすための仕組み

（※）VOC･･･Voice of Customer（お客さまの声）

1 お客さまとの接点

コールセンター（カスタマーセンター）

「お客さまの声」を丁寧に受け止め、高品質かつ親切な対応をしていくこと、また受け止めた声を会社経営に活かすことを目的に、土日祝日も含め、フリーダイヤルにより対応しています。

0120-888-089
［カスタマーセンター］
受付時間 ●平日：午前9時から午後8時
●土曜、日曜、祝日：午前9時から午後5時　※12月31日から1月3日は休業

お客さま相談室

お客さまから寄せられる苦情に丁寧に対応するとともに、お客さまからの苦情に対応する全国の営業店・サービスセンター（事故対応拠点）などへの支援・フォローなどを行っています。
2007年12月、保険金支払の対象とならなかった事案に関するお客さまからのご相談・異議申立て窓口として、「お客さま相談室」内に「支払ご相談窓口」を設置しました。この支払ご相談窓口では、お客さまからのお申し出に対し、当社の保険金支払部署である全国のサービスセンター（事故対応拠点）とは独立した部署として、保険金支払の対象とならなかった理由を改めて確認しています。

（お支払の対象とならなかった事案への異議申立て対応の流れについては下図をご参照ください）

アンケート

自動車事故に遭われ、保険金をお支払いしたお客さまに、当社や代理店の事故対応に関する「保険金お支払い満足度調査（アンケート）」を継続的に実施しています。アンケートでいただいた声は、お客さまにご満足いただける事故対応サービスの提供のために活かします。

営業店・代理店
サービスセンター（事故対応拠点）
オフィシャルホームページ

その他、代理店・営業店やサービスセンター（事故対応拠点）などでお寄せいただいた声についても、商品・サービスの改善に結びつけるよう取り組んでいます。

2 カスタマーサービス部

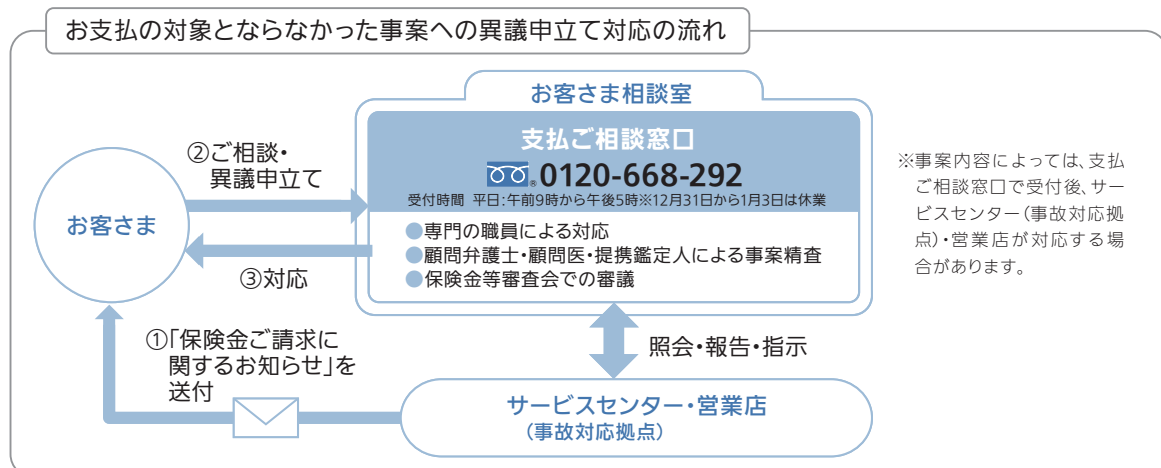
「お客さまの声」から課題やニーズを分析・整理し、当社関連部署と共有しながら、業務改善・品質向上に繋げる取組みを行っています。また、重要事案については本社部門へ再発防止施策の検討を指示し、問題の根本的な解決を図っています。

3 VOC（※）委員会

経営陣をメンバーとして、「お客さまの声」の分析結果の報告に基づき、商品・サービスの向上および業務運営の改善に向けて経営課題を洗い出し、関連する部署に対して必要な指示を出しています。

（※）VOC･･･Voice of Customer（お客さまの声）

お支払の対象とならなかった事案への異議申立て対応の流れ

※事案内容によっては、支払ご相談窓口で受付後、サービスセンター（事故対応拠点）・営業店が対応する場合があります。

お客さまの声の受け止めから改善に至るまでの流れ（火災保険の改善例）

コールセンターなど

お客さまの声の受け止め

お客さまの声

「約款（やっかん）は自分が加入していない補償もすべて掲載しているので、分量が多過ぎてわかりにくい。自分の補償範囲のみを掲載した約款にしてほしい。」

カスタマーサービス部

お客さまの声の分析

約款に関するお客さまの声を分析したところ、他にも同様のご要望が寄せられていることがわかりました。

カスタマーサービス部・本社部門

分析結果の共有・改善検討

「自分の補償範囲のみを掲載した約款にできないか。」という声を本社部門と共有し、お客さまの補償範囲だけを掲載する約款を開発できないか、検討を重ねました。

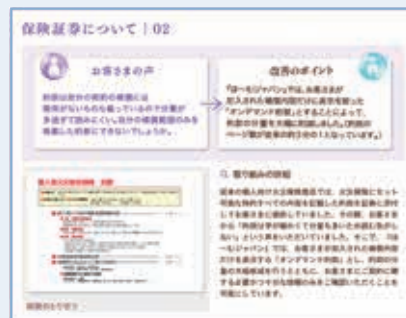
本社部門

お客さまの声を活かした商品・サービスの改善

個人用火災総合保険　約款

■ 個人用火災総合保険普通保険約款 ―― 12ページ

■ 地震保険普通保険約款 ―― 30ページ

■ 保険料の払込などに関する特約 ―― 43ページ

2009年11月発売(※)の火災保険『ほ～むジャパン』では、お客さまにご加入いただいた補償内容だけを表示する「オンデマンド約款」を開発しました。
これにより、約款の分量を大幅に削減するとともに、お客さまにご契約に関する必要かつ十分な情報のみを確認していただくことが可能になりました。

カスタマーサービス部

取組み状況の開示

保険証券について | 02

お客さまの声

改善のポイント

オフィシャルホームページなどを通じて、『ほ～むジャパン』では、お客さまにご加入いただいた補償内容だけを表示する約款を開発したことをお伝えしています。

(※)2010年1月以降の保険始期(補償が始まる日)のご契約が対象

すべてのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化

リテールビジネスモデル革新プロジェクト（PT-R）

当社は、末永くお客さまから選ばれる保険会社を目指し、すべてのサービスプロセスにおけるお客さまサービスの強化を図っています。

お客さまから選ばれる保険会社であり続けるために、お客さまのニーズに的確に対応していくという原点を再確認し、2007年8月、『リテールビジネスモデル革新プロジェクト（以下、「PT-R」）』をスタートしました。このPT-Rでは、これまでにいただいた貴重な「お客さまの声」をもとに、商品・サービスの開発から契約手続き・保険金支払にいたるまで、保険会社としてのすべての業務を、お客さま視点で抜本的に見直しながら、サービスプロセスの再構築を進めてまいりました。

これからは、PT-Rで構築した新しい仕組みを定着させることにより、お客さまに安心と満足をより一層感じていただき、末永くお客さまから選ばれる保険会社を目指します。

PT-Rで展開しているお客さまサービス

お客さまにとって
お客さまの声により、今はこう変わりました
メールでも満期を確認可能
●希望者には全種目「満期案内メール」を送信
わかりやすい商品
●商品の簡素化
●特約の削減
●補償内容の共通化
●規定の統一
わかりやすく簡単なご契約手続き
NEW
代理店システムによる手続き
対面
電話
NEW
お客さま直接の手続き
マイページ
携帯電話QRコード
改定
従来の手続き
書面
音声・動画によるわかりやすい商品説明
ペーパーレスの簡単な手続き
捺印を省略
●わかりやすい申込書
お好きな方法でお支払い
●ご契約時は現金不要（保険料後払が基本）
●クレジットカードでの分割払も利用可
BANK
CREDIT CARD
いつでもご契約内容を確認可能
●マイページで、いつでも最新のご契約内容を確認可能
いつでも手続きが可能
●マイページ・カスタマーセンターでも手続きが可能
加入契約の変更を一括手続き
●複数のご契約の住所変更を一括手続き
お客さま窓口を拡大！
夜間・休日の事故対応も安心
●24時間365日の事故受付・初動体制
お支払い可能な保険金を確認可能
●お客さまのご契約内容に応じた、お支払い可能な保険金一覧の送付
事故対応の進捗がいつでも確認可能
●マイページで進捗状況を確認
徹底した「安心」のご提供！！

第3章

「お客さまの声」に基づく改善事例

お客さまにとって、もっとわかりやすく、より安心で便利な商品・サービスをご提供するためには、お客さまの視点が最も大切だと当社は考えています。
ここでは、お客さまのご意見やご要望を活かした商品・サービスの改善事例の一部をご紹介します。

事例 1

お客さまの声

自動車保険『ONE-Step』と『SUP』の商品内容の違いは何？
人身傷害補償保険と搭乗者傷害特約は何が違うのか？

▶改善内容

上記の「お客さまの声」のように、商品内容、手続方法、事故対応の流れなどに関して、コールセンターへお問い合わせいただく「よくあるご質問」とその回答を、Q＆A方式でオフィシャルホームページ（パソコン版、携帯電話版）に掲載しており、現在、掲載数は2,700件を超えています。お客さまが知りたい内容をキーワードで検索していただければ、候補となるQ＆Aをご確認いただくことができます。（2009年3月〜）

●オフィシャルホームページ（よくあるご質問）

（パソコン版）

（携帯電話版）

事例 2

お客さまの声

車の急な故障でロードアシスタンスサービスを利用したが、現場で費用の立替が必要だった。いつも多額な現金を持ち歩いているわけではないので、立替不要にして欲しい。

▶改善内容

ロードアシスタンス専用デスクに事前にご連絡いただいた場合、原則としてお客さまの現場での立替をなくし、キャッシュレスでご利用いただけるようにしました。（2009年4月～）

（注1）自動車保険『ONE-Step』では、すべてのご契約でロードアシスタンスをご利用いただけます。

（注2）ロードアシスタンスのサービス内容を超える作業が発生した場合、後日、超えた分の費用についてお客さまにご請求いたします。

●あなたとワン・ステップ（ロードアシスタンス）

●ロードアシスタンス専用デスクにご連絡いただいた場合は、ご契約内容の確認を実施のうえ、ロードアシスタンスをキャッシュレスにてご利用いただけます。

事例 3

お客さまの声

自動車保険の保険料が何日に引き落とされるのかが気になって、保険証券で確認しようとしたが、「所定の振替日」と記載があるだけで、具体的に何日なのかわからない。

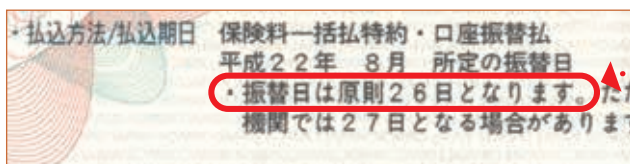
▶改善内容

自動車保険の「保険証券・継続証」における保険料の払込日の欄に、「振替日は原則として26日となります」というご案内を追加掲載することで、振替日がわかるようにしました。（2010年4月～）

（注）26日が金融機関の休業日に当たる場合は、その翌営業日が振替日となります。また、一部の金融機関では27日となる場合があります。

●自動車保険『ONE-Step』保険証券・継続証

・払込方法/払込期日　保険料一括払特約・口座振替払
平成２２年　８月　所定の振替日
・振替日は原則２６日となります。ただ
機関では２７日となる場合がありま

事例 4

お客さまの声

自動車保険にファミリーバイク特約をつけている。
主にバイクに乗っているのは20歳の子供。車の運転者年齢条件を35歳以上としているので、20歳の子供のバイクでの事故は補償されないのではないか。

▶改善内容

自動車保険『ONE-Step』のパンフレットに、ファミリーバイク特約については「運転者限定特約および運転者年齢条件特約は適用されません。」というご案内を赤字で目立つように追加掲載しました。（お問い合わせをいただいたお客さまの場合、お子さまのバイクでの事故は補償の対象となります。）（2010年4月～）

●自動車保険『ONE-Step』パンフレット

事例 5

お客さまの声

火災、風災、水災による損害でそれぞれ保険金の計算方法が異なるので、わかりにくい。

▶改善内容

火災保険『ほ～むジャパン』では、損害の種類にかかわらずお支払いする保険金を「損害額－自己負担額」に統一することで、受取保険金のわかりにくさを解消しました。（なお、自己負担額については、お客さまにお選びいただけます。）（2010年1月～）

●火災保険『ほ～むジャパン』パンフレット

事例 6

お客さまの声

建物が全焼したときに、建物の評価額が
契約した金額を下回ったからといって、
支払われる保険金が少なくなるのは納得できない。
契約した金額まで保険金を支払ってほしい。

▶改善内容

火災保険『ほ～むジャパン』では、ご契約時に建物の再調達価額（※）を適正に評価したうえで、その範囲内で保険金額を設定するとともに、保険金支払時までその金額を維持する「評価済保険」を導入しました。（2010年1月～）

（※）再調達価額：保険の対象である建物を、再築・再取得するために必要な金額

●火災保険『ほ～むジャパン』パンフレット

事例 7

お客さまの声

保険証券の注意書きに「詳しくは約款をご覧ください」と書いてあるが、約款のどこを見ればよいのかわからない。

▶改善内容

火災保険『ほ～むジャパン』では、新設した「保険のとりせつ（※）」において、ご参照いただきたい約款の具体的なページ番号を記載することで、お客さまに該当箇所をご確認いただきやすいようにしました。（2010年1月～）

（※）保険証券を冊子にし、補償内容や事故にあわれた際の手続きなどを掲載した保険の取扱説明書

（注）自動車保険では、「ご契約のしおり」の約款番号を記載し、お客さまにご確認いただきやすいようにしています。

●火災保険『ほ～むジャパン』保険のとりせつ

1 保険の対象 －基本契約－

お客さまのご契約の基本契約（個人用火災総合保険）における保険の対象は、以下のとおりです。

保険の対象に含まれるもの・含まれないものの詳細については、個人用火災総合保険普通保険約款第2章補償条項第1条（保険の対象の範囲）（　12ページ）をご参照ください。

事例 8

お客さまの声

自動車事故に遭い、保険金を請求しようとしたところ、損保ジャパンから保険金請求に必要となる書類が届いたが、その必要書類の記入の仕方が分からない。

▶改善内容

自動車保険の対人賠償責任保険・人身傷害補償保険の保険金ご請求の際に、事故に遭われたお客さまにご作成いただく「個人情報の取扱いに関する同意書」などの書類について、記入方法を分かりやすく解説した「必要書類の記入例」を作成し、必要書類とともに同封のうえ、お客さまへ送付するよう改善いたしました。（2009年12月～）

●必要書類の記入例（対人賠償保険）